A

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afficher l'image d'origine |  | LPO-SEP MELKIOR GARRE  Afficher l'image d'origine  CAYENNE |

- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE -

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

- 2 BAC PRO CSR -

|  |
| --- |
| **Thème 1 : Comprendre l’organisation du CCF.**  Le livret de suivi des compétences – Les compétences professionnelles adaptées aux postes de travail.  Cette suggestion de séance est à réaliser avant la fin du 1er trimestre de la classe de seconde BAC PRO CSR, avant la 1ère PFMP, en introduction pour sensibiliser l’élève à l’organisation du CCF et aux compétences. Ensuite sera introduit le livret de l’élève d’autoévaluation des compétences. |
| **Contexte :**  - Durant vos 3 années de formation vous allez acquérir et valider les compétences exigées pour l’obtention du diplôme BAC PRO CSR. |
| **Objectifs de la séance :**  - Découvrir l’organisation de la formation BAC PRO CSR et du Contrôle en Cours de Formation CCF.  - Comprendre l’intérêt de l’autoévaluation des compétences - S’autoévaluer.  - Répartir les compétences professionnelles entre les différents acteurs de l’équipe de travail.  - Elaborer des fiches de postes. |
| **Ressources externes :**  - Le tableau d’organisation du diplôme BAC PRO CSR ; pôles, compétences. «  Pour valider mon diplôme, je dois… ».  - Le livret de l’élève pour l’autoévaluation et le suivi des compétences sur 3 années.  - La fiche de poste 1er Maître d’Hôtel. |
| **Thème précédant :**  Les formules de restauration à caractère commercial. |
| **Thème suivant :**  L’organisation de la PFMP n°1 : les conventions de stage, le courrier aux entreprises, l’organisation des rendez-vous, des entretiens de recrutement, les dernières consignes et questions. |

1 / 6

|  |
| --- |
| **Date :** |
| **Thème 1 :** Le livret de suivi des compétences – Les compétences professionnelles adaptées aux postes de travail. |
| **Contexte :**  - Durant vos 3 années de formation vous allez acquérir et valider les compétences exigées pour l’obtention du diplôme BAC PRO CSR. |
| **Objectifs de la séance :**  - Découvrir l’organisation de la formation BAC PRO CSR et du Contrôle en Cours de Formation CCF.  - Comprendre l’intérêt de l’autoévaluation des compétences - S’autoévaluer.  - Répartir les compétences professionnelles entre les différents acteurs de l’équipe de travail.  - Elaborer des fiches de postes. |
| **Ressources externes :**  - Le tableau d’organisation du diplôme BAC PRO CSR ; pôles, compétences. «  Pour valider mon diplôme, je dois… ».  - Le livret de l’élève pour l’autoévaluation et le suivi des compétences sur 3 années.  - La fiche de poste 1er Maître d’Hôtel. |
| **Thème prochain :**  Thème 1 - Organisation de la PFMP n°1 : les conventions de stage, le courrier aux entreprises, l’organisation des rendez-vous, des entretiens de recrutement, les dernières consignes et questions. |

**Démarche et travail :**

1. Vous allez travailler en équipe, en « B………………..………………. ».
2. Vous identifiez les principaux postes de travail qui composent la brigade.

Vous complétez le tableau ci-dessous.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

2 / 6

1. - Le structure ci-dessous vous présente l’organisation de votre diplôme le BAC PRO CSR.

**\***

|  |
| --- |
| **Travail et démarche de l’élève :**  - Prenez connaissance du tableau récapitulatif des 5 pôles, des 15 compétences globales, des 68 compétences opérationnelles. Page 4.  - En autonomie, répartissez les 68 compétences opérationnelles du CCF dans chacun des postes. Pages 4. 5.6.  - Vous disposez d’1 heure pour réaliser ce travail.  Remarque : le professeur vous accompagne dans votre réflexion, vous explique le sens des compétences par des exemples, les mots nouveaux. |

Porcheddus-Prod-2017

3 / 6

**Compétez le tableau.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5 POLES** | **15 COMPETENCES GLOBALES** | **68 COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **« Etre capable de »** | **Les postes de travail** | | | | | |
| 1er MH | Chef Rang | Caisse  Accueil | Plonge  Officier | Barman | Sommelier |
| **PÔLE N°1**  **- Communication**  **Démarche commerciale**  **et Relation clientèle** | **C1-1**  **PRENDRE EN CHARGE**  **La clientèle** | C1-1.1 Gérer des réservations individuelles et de groupe |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.2 Accueillir la clientèle |  |  |  |  |  |  |
| C1 -1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.4 Présenter les supports de vente |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.8 Prendre congé du client |  |  |  |  |  |  |
| **C1-2**  **ENTRETENIR**  **des relations professionnelles** | C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception…) |  |  |  |  |  |  |
| C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes |  |  |  |  |  |  |
| C1-2.3 Communiquer au sein d’une équipe, de la structure |  |  |  |  |  |  |
| C1-2.4Communiquer avec les fournisseurs, des tiers |  |  |  |  |  |  |
| **C1-3**  **VENDRE**  **des prestations** | C1-3.1 Valoriser les produits \* |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.2 Valoriser les espaces de vente |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons, … |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.5 Prendre une commande |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle |  |  |  |  |  |  |
| C1-3.7 Facturer et encaisser |  |  |  |  |  |  |
| **PÔLE N°2**  **- Organisation et services en restauration** | **C2-1**  **RÉALISER**  **la mise en place** | C2-1.1 Entretenir les locaux et les matériels |  |  |  |  |  |  |
| C2-1.2 Organiser la mise en place |  |  |  |  |  |  |
| C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place |  |  |  |  |  |  |
| C2-1.4 Contrôler les mises en place |  |  |  |  |  |  |
| **C2-2**  **GÉRER le service** | C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services \* |  |  |  |  |  |  |
| C2-2-2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service |  |  |  |  |  |  |
| C2-2.3 Optimiser le service |  |  |  |  |  |  |
| **C2-3**  **SERVIR**  **des mets et des boissons** | C2-3.1 Servir des mets |  |  |  |  |  |  |
| C2-3.2 Valoriser des mets |  |  |  |  |  |  |
| C2-3.3 Servir des boissons |  |  |  |  |  |  |

4 / 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5 POLES** | **15 COMPETENCES GLOBALES** | **68 COMPETENCES OPERATIONNELLES** | 1er MH | Chef Rang | Caisse  Accueil | Plonge  Officier | Barman | Sommelier |
| **PÔLE N° 3**  **- Animation et gestion d’équipe en restauration** | **C3-1**  **ANIMER**  **une équipe** | C3-1.1 Adopter une attitude et un comportement professionnel |  |  |  |  |  |  |
| C3-1.2 Appliquer les plannings de service |  |  |  |  |  |  |
| C3-1.3 S’inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de sa vie |  |  |  |  |  |  |
| C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés aux personnels |  |  |  |  |  |  |
| **C3-2**  **OPTIMISER**  **les performances de l’équipe** | C3-2.1 Evaluer son travail et/ou celui de son équipe |  |  |  |  |  |  |
| C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l’aide de son supérieur hiérarchique |  |  |  |  |  |  |
| C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d’optimisation et/ou correctives |  |  |  |  |  |  |
| **C3-3**  **RENDRE COMPTE**  **du suivi de son activité et de ses résultats** | C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats \* |  |  |  |  |  |  |
| C3-3.2 Présenter oralement la synthèse \* |  |  |  |  |  |  |
| **PÔLE N°4**  **- Gestion des approvisionnements en restauration**  **- Gestion d'exploitation en restauration** | **C4-1**  **RECENSER LES BESOINS d'approvisionnement** | C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l’activité prévue |  |  |  |  |  |  |
| C4-1.2 Participer à l’élaboration d’un cahier des charges |  |  |  |  |  |  |
| C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons |  |  |  |  |  |  |
| C4-1.4 Renseigner les documents d’approvisionnement |  |  |  |  |  |  |
| **C4-2**  **CONTRÔLER**  **les mouvements de stocks** | C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés |  |  |  |  |  |  |
| C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement |  |  |  |  |  |  |
| C4-2.3 Stocker les produits |  |  |  |  |  |  |
| C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés |  |  |  |  |  |  |
| C4-2.5 Réaliser un inventaire |  |  |  |  |  |  |
| C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité et de développement |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité…) |  |  |  |  |  |  |

5 / 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5 POLES** | **15 COMPETENCES GLOBALES** | **68 COMPETENCES OPERATIONNELLES** | 1er MH | Chef Rang | Caisse  Accueil | Plonge  Officier | Barman | Sommelier |
| **PÔLE N°5**  **- Démarche qualité en restauration** | **C5-1**  **APPLIQUER**  **la démarche qualité** | C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle |  |  |  |  |  |  |
| C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d’hygiène, de santé et de sécurité |  |  |  |  |  |  |
| C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle \* |  |  |  |  |  |  |
| C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique \* |  |  |  |  |  |  |
| **C5-2**  **MAINTENIR**  **la qualité globale** | C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions \* |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité et de développement |  |  |  |  |  |  |
| C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité…) |  |  |  |  |  |  |

**Synthèse -** Les postes de travail sont différenciés par des compétences spécifiques

**-** Les différents postes de travail requièrent des tenues vestimentaires adaptées.

**Le thème que vous venez d’exploiter s’inscrit dans le CCF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **- Le pôle**  | - Pôle 3  Animation et gestion d’équipes en restauration | **- Les activités à mettre en œuvre avec votre équipe**  - Prendre en compte et compléter le livret de suivi de formation, d’autoévaluation  des compétences selon le calendrier.  - Prendre en compte l’organisation de la brigade, les fiches de poste (Caissier,  Chef de Rang, MH, Barman, Sommelier, Officier, Plongeur, …).  - Mettre en œuvre les activités et les tâches afférentes aux postes.  - Inscrire les acquis et l’expérience dans un portefeuille de compétences pour  améliorer la communication orale, « parler de soi », préparer des entretiens, … |
| **- La compétence globale**  | - C3.1  Animer une équipe |
| **- La compétence opérationnelle ** | **- C3.1-3**  S’inscrire et inscrire le personnel sous sa responsabilité dans un principe de formation continue |
| **- Les épreuves du CCF concernées par ce thème**  | - E11 - S1 et 2 – Epreuve écrite de Technologie Professionnelle  - E32 - S1 et 2 – Pratique professionnelle  - E22 - S1 et 2 – Dossier Professionnel - épreuve écrite et orale  - E31 - Communication et commercialisation  - PFMP n° 1 / / 2 / 3 / 4 / 5 / 6. | |

6 / 6